Utskriven datum:
1999-10-13

Kundenkät för Exempelföretaget

Producerad av Minerva Företagsutveckling AB
www.minerva.se

Fråga nr:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Frågan handlar om:	Allmänt förtroende	Förståelse för specifika behov	Anpassning till specifika behov	Kvalitet på skriftlig information	Personligt bemötende	Tillförlitlighet hos info om kostnader	Teknisk utveckling i relation till omvärlden	Felfrekvens	Snabbhet i att åtgärda fel	Tillgänglighet, få kontakt med rätt person	Förmåga leverera snabbt	Tillförlitlighet utlovade leveranstider	Värdering pris/prestanda	Viktigt att ha förståelse för kundbehov	Viktigt att anpassa sig till specifika k-behov	Viktigt att skriftlig info har hög kvalitet	Viktigt m. trevligt o. servicesinnat bemöt.	Viktigt att info om kostnader är tillförlitlig	Viktigt att ligga i framkanten av tekn. utv.	Viktigt att levererade prod/tjänster är felfria	Viktigt att snabbt åtgärda fel	Viktigt att snabbt få kontakt (tillgänglighet)	Viktigt att ha korta leveranstider	Viktigt att hålla lovade leveranstider	Viktigt att prisnivån är relativt låg
Antal svar	55	48	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	48	55	55	55	55	48	55	55	55
Medelvärde	2,4	1,9	2,7	2,9	2,9	3,2	2,9	3,2	2,9	3,1	3,4	2,7	3,2	2,8	3,4	2,7	2,6	2,7	3,1	2,8	2,5	2,9	2,4	2,8	2,9
Positivt signalvärde	**6**	**9**	**6**	**4**	**2**	**2**	**5**	**2**	**4**	**2**	**2**	**5**	**2**	**4**	**2**	**5**	**6**	**5**	**2**	**4**	**6**	**3**	**6**	**4**	**2**
Svarsalternativ 1 (%)	12,7	41,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,7	0,0	0,0
Svarsalternativ 2 (%)	49,1	43,8	61,8	36,4	23,6	23,6	49,1	23,6	36,4	23,6	23,6	49,1	23,6	36,4	23,6	49,1	56,3	49,1	23,6	36,4	61,8	27,1	49,1	36,4	23,6
Svarsalternativ 3 (%)	25,5	0,0	12,7	38,2	63,6	38,2	25,5	38,2	38,2	50,9	25,5	38,2	38,2	50,9	25,5	38,2	29,2	38,2	50,9	50,9	25,5	58,3	25,5	50,9	63,6
Svarsalternativ 4 (%)	9,1	10,4	21,8	21,8	9,1	34,5	9,1	34,5	21,8	21,8	34,5	9,1	34,5	9,1	34,5	9,1	10,4	9,1	21,8	9,1	9,1	10,4	9,1	9,1	9,1
Svarsalternativ 5 (%)	3,6	4,2	3,6	3,6	3,6	3,6	16,4	3,6	3,6	3,6	16,4	3,6	3,6	3,6	16,4	3,6	4,2	3,6	3,6	3,6	3,6	4,2	3,6	3,6	3,6
Negativt signalvärde	**1**	**1**	**3**	**3**	**1**	**4**	**3**	**4**	**3**	**3**	**5**	**1**	**4**	**1**	**5**	**1**	**1**	**1**	**3**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**
Svarsalternativ 1 (antal)	7	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0
Svarsalternativ 2 (antal)	27	21	34	20	13	13	27	13	20	13	13	27	13	20	13	27	27	27	13	20	34	13	27	20	13
Svarsalternativ 3 (antal)	14	0	7	21	35	21	14	21	21	28	14	21	21	28	14	21	14	21	28	28	14	28	14	28	35
Svarsalternativ 4 (antal)	5	5	12	12	5	19	5	19	12	12	19	5	19	5	19	5	5	5	12	5	5	5	5	5	5
Svarsalternativ 5 (antal)	2	2	2	2	2	2	9	2	2	2	9	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2